



愛知日野自動車株式会社

所在地：  
愛知県名古屋市

URL：  
<https://www.aichi-hino.co.jp/>

主な事業：  
日野トラック・バス・特装車・エンジンの販売及び修理。同純正部品の販売。および損害保険代理店並びに生命保険代理店。

## 愛知日野自動車株式会社

# 顧客ごとのタイムリーな営業提案と、迅速かつ信頼性の高いアフターサービスをSalesforceで実現した愛知日野自動車

トラック・バスの国内最大手メーカーである日野自動車の販売会社、愛知日野自動車。日野の親会社、トヨタのお膝元である愛知県内を市場とする同社は、日野の優れたトラック・バスを顧客のもとへと届け、アフターサービスに努めることによって「スムーズな物流」を支えている。

創業以来70年にわたり、顧客の声に耳を傾けながら、最適な車の提供と、迅速かつ信頼性の高いサービスを提供してきた同社では、新たな営業スタイルを確立するべく、「Salesforce」を採用。その狙いや効果、今後のビジネス戦略において、愛知日野自動車の代表取締役常務 営業本部長 澤田 明正 氏に話を聞いた。



## サイロ化した営業支援システムが効率的な営業の妨げに

愛知日野自動車が扱う商材は、その性質上顧客の大半は法人企業であり、なかでも運送業が多い。そのため、いかに効率的に顧客情報を管理して、車検や定期メンテナンスなど顧客への営業チャンスが高まるタイミングを見逃さないようにするかは、とりわけ重要な課題となる。

「トラックやバスを購入するお客様というのはほぼ固定されており、それらを使ってビジネスをするプロですから、製品はもちろんアフターサービスに関しても見る目が厳しいです。もしもメンテナンスが十分でなく車が止まってしまったら、売上にも直結するのでシビアになるのも当然と言えるでしょうね」  
(澤田氏)

しかし、日野自動車グループの販社42社が使用する同システムには顧客情報や車両

使用サービス

Salesforce

SkyVisualEditor

愛知日野自動車株式会社  
代表取締役常務  
営業本部長

澤田 明正 氏



情報が集約されているものの、それぞれの情報がサイロ化してしまっていて、顧客同士のつながりなどを一気通貫で見ることができなかったのである。このため、営業スタッフは自らの勘や経験に頼ったり、頻繁に顧客を訪問して販売機会を逃さないよう努力をしていた。

「当然ながらこうした状況を改善したいと、新しい営業支援システムを探していたのですが、どれも帯に短し襷に長しでなかなか当社の条件に合うものが見つからなかったのです」と、澤田氏は振り返る。

また、働き方改革を進める愛知日野自動車にとって、営業スタッフの残業時間を低減するためにも、顧客情報の一元化による仕事の効率化が求められたのである。

## 営業のプロも驚嘆させたレスポンスの速さ

そうしたなか、Salesforce に注目した澤田氏が日野自動車や他県の販社の知り合いに相談したところ、どちらからもSalesforce に強いベンダーとしてテラスカイを推薦された。早速 Web サイトにアクセスし、営業支援システムに関する課題について問い合わせたところ、10分も待たずに電話があり、翌週にはテラスカイの担当者が同氏のもとを訪問し、課題解決に向けたアプローチが記された企画書を提出したのだった。

「2016年8月のことでしたが、長年営業に携わってきた身として、そのレスポンスの速さと親身な対応には驚きと関心を持ちました。テラスカイの担当者には、我々がやりたいことをすべて話したところ、後日のプレゼンには我々の求めているものがしっかり表現されていましたね」と澤田氏は話す。

そしてテラスカイを通してのSalesforce 導入を決定すると、当初のうちは1週間に2回という頻度で何度もデモ画面を見せてもらいながら、要件定義を行った。

「自動車ディーラーの目標というのは、売上金額ではなく売上

台数であって、それに売上金額がついてくるというイメージです。まずそこをしっかりと理解してもらったうえでシステムをつくりこんでもらいました。開発担当者とダイレクトにやり取りさせてもらったのもありがたかったですね。例えば『これをやりたい』と言えば、『このままは無理ですが、こういうやり方なら可能ですがいかがでしょうか?』といったように、率直な意見と改善案をすぐに返してもらえたから。そうした結果、最終的にはやりたいと思っていたことがほぼ実現できるようになりました」(澤田氏)

こうして愛知日野自動車では、営業支援システム (SFA) にSalesforce Sales Cloud を採用し、2017年6月から運用をスタートしたのだった。

## Salesforceに顧客情報を集約し営業アプローチの効率化を実現

Salesforce を導入したことで、車を起点としたターゲットリストの作成が可能となった。例えば、検索画面から、車検切れが近い車など任意の条件で車両を検索し、選択した車両からターゲットリストを作成して営業をかけるといったスタイルを実現したのである。

「今は車の売り上げの8、9割は、新規購入ではなく古くなった車両の更新によるものです。そのため営業の現場では、『そろそろ車検が切れますがどうしますか?』『いい下取り価格が付くと思うので見積もりを出させてもらえませんか?』『貴社の最近の仕事に最適な車を提案させてください』といった、お客様とのやり取りがとても重要になります。『いい新車がありますよ』と言うだけでは絶対に売れません」と、澤田氏は言う。

顧客情報を登録する際には、まず既存の営業支援システムに登録して、そこから自動的にSalesforce 側にも反映するようにした。別々に入力することで手間が増えるのを避けるためだ。

画面から業界内の部会などをクリックすれば、所属する顧客を一覧として表示することもできるようになるなど、顧客同士の縦の関係も横の関係も一覧として見ることができるようになった。また、現在では保険やリースの満期が近づくと、どの書類を揃えればいいのかまでシステムが教えてくれるようになった。

「とにかくこれ以上営業スタッフに必要なものが思いつかないぐらい、営業がしやすくなりましたね」(澤田氏)

## 頻繁な改修と機能追加で思い通りにシステムを進化

愛知日野自動車におけるSalesforceのSFA活用の第二ステップとなったのが、2018年9月にスタートした車検予約システムだ。以前は、トラック・バスを修理メンテナンスするためのドックが空いているかどうかは社内に持ち帰らないとわからなかった。そこで営業担当者が出先からでも、サービス担当者の予約整備車両や予約可能残数などのリアルタイムな情報を、Salesforceを用いてわかるようにしたのだった。

続いて2019年5月末には、先述したように保険に関する情報もSalesforce上で扱うようになった。さらに2020年2月からは、新車購入時に同時に中古車両の査定も行えるようにしたのだった。そして現在では、Web電話帳の作成に向けてPoCを進めるなど、CRM領域に力を入れている。

Salesforceは、営業スタッフの残業時間低減にも貢献しているようだ。もともと営業スタッフはiPadを支給されていたことから、Salesforce導入後は出先からでも日報の作成が可能となったことも労働時間短縮につながっている。また、顧客に見せる営業資料も作成する必要がなくなったという。

澤田氏は、「当初は2週間に一回くらいの頻度でテラスカ이에改修をお願いしていました。するとそれに応えてくれるので、思い通りのことができてしまう。そうしてより使いやすいシステムに仕上げていくことができました」と評価する。

## 営業成果アップのスタッフも続出

今やSalesforceは愛知日野自動車の営業スタッフの間ですっかり定着しており、効率的な仕事の遂行に欠かせない存在となっている。

「上から使えと命じるのではなく、システムを使えば車検や保険の情報もとりやすくなって仕事が楽になり、営業成果もアップするような環境を整えることで、自発的な利活用を促していました。そのため2、3年かかってやっと現場に定着させることができましたが、それで良かったと実感しています。現場スタッフのITリテラシーも向上したので、今後のさらなるIT活用も進めやすくなると期待しています」（澤田氏）

実際、Salesforceを活用することで営業成果が上がった営業スタッフは多いという。さらに現在、同社ではSalesforceの顧客情報と連携する名刺管理システムの開発に向けて動き出している。

「今後も、やりたいことがあればまっさきにテラスカ이에相談していきます。できること、できないこと、できないけれどこうすればできるなど、率直な回答や提案を素早く返してくれるので、信頼と期待は大きいですね」と、澤田氏は笑顔で語ってくれた。

## 愛知日野自動車がこれまでに刷新したシステム

### 2017年6月 営業支援システム

Salesforce Sales Cloudを導入

顧客中心のレポートや情報分析が得意なSalesforceによって、車を起点とした営業活動が可能に。新車購入ポテンシャルの高い車検満了日が近い車両のリスト作成など、集約された情報の活用によって営業効率が飛躍的に向上した。

### 2018年9月 車検予約システム

Salesforceと既存車検システムを連携

営業担当者が出先からでも、車検の予約車両や予約可能なドック残数などをリアルタイムに確認できるようにした。

### 2020年4月 保険管理システム

既存の保険システムをSalesforceにリプレイスSkyVisualEditorで使い勝手のよいUIを開発

保険満期のアプローチ管理ができ、必要書類はシステムが提示するため、営業スタッフの書類準備の手間を削減。顧客が画面での確認を了解した場合、紙の削減にも貢献した。